



Performancepush

Wir machen Verkäufer erfolgreich!

Haben Sie viel Marketingbudget investiert und der Erfolg blieb aus?

Dann steckt in der **Transparentmachung** der Verkaufsmethoden Ihrer Verkäufer eine **große Chance**, denn nur wenn man Defizite kennt, kann diesen zielorientiert begegnen!

Die erreichbaren Ziele mit unserem Partner K&K:

- ✓ **Höhere Wandlungsquoten**
- ✓ **Niedrigere Fluktuation**
- ✓ **Mehr Cross Selling**





Performancepush

Mystery Checks für **Hotels 3* & 4***

Mit unseren professionellen und maßgeschneiderten Lösungen können wir Sie unterstützen, die Qualität Ihrer Dienstleistungen und Produkte zu verbessern und Ihre Kundenbindung zu stärken.

Unser erfahrenes Team aus Mystery Shoppern und Experten nutzt modernste Methoden und Technologien, um Ihnen detaillierte Einblicke in die Kundenperspektive zu geben.



Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

Projekt-Setup: Fragebogen und Briefing

1.

Wir richten das Projekt in unserem System ein und legen für Ihre Kunden 4 digitale Fragebögen an:

- **Mystery Call**
- **Mystery Mail**
- **Mystery Guesting 3-4* Kategorie**

Zur optimalen Vorbereitung der Testpersonen erstellen wir Briefingmaterialien nach unseren Standards.

In einem gemeinsamen Setup-Meeting legen wir die passenden Testszenarien sowie Testrahmenbedingungen fest und definieren Ansprechpartner und Kommunikationswege.



Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

Mystery-Check-Paket: Hotel

2.

Wir suchen die passenden Testpersonen für Sie aus unserem Testkundschaftspool heraus. Die Testperson wird auf ihren Einsatz perfekt durch ein professionelles und umfassendes Briefing vorbereitet. Wir legen besonderen Wert auf die Auswahl von Testkundschaft mit hohem Urlaubsanspruch.

Dieses Mystery Check-Paket beinhaltet die folgenden Checks:

- 2x Mystery Call
- 2x Mystery Mail
- 1x Mystery Guestings

= insgesamt 5 Testeinsätze



Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

2x Mystery Call

3.

Die Testpersonen rufen die vorgegebene Telefonnummer an und stellen ihr Service-Anliegen vor. Dies können Fragen zu Verfügbarkeiten, Preisen, Zimmer- oder Hotelausstattung oder ähnliches sein.

Bei der Durchführung des Testeinsatzes achtet die Testperson auf festgelegte Kriterien wie beispielsweise Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Korrektheit der angegebenen Informationen.

Die Testpersonen halten ihre Erlebnisse im digitalen Fragebogen fest.

Ein Screenshot des Anrufes gilt als Nachweis.



Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

2x Mystery Mail: Anfrage per E-Mail oder Kontakt

4.

Die Testpersonen schreiben Ihr Service-Anliegen an eine vorgegebene E-Mail-Adresse oder füllen ein Kontaktformular aus. Dies kann z.B. eine Anfrage zur Zimmerreservierung, zur örtlichen Kurtaxe, zu den Frühstückszeiten oder ein sonstiges Service-Anliegen sein.

Bei der Durchführung des Testeinsatzes achtet die Testperson auf festgelegte Kriterien wie beispielsweise Reaktionszeit, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Korrektheit der angegebenen Informationen, Rechtschreibung.

Die Testpersonen halten ihre Erlebnisse im digitalen Fragebogen fest. Die gesendeten und erhaltenen E-Mails werden anonymisiert und im Fragebogen hochgeladen.





Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

1x Mystery Guesting 3* bis 4* Hotelkategorie

5.

Telefonische Reservierung, Anfahrt, Check-In / Check-Out, Frühstück, öffentliche Bereiche, Zimmer, Reklamation oder Sonderwunsch, Wellness-/Fitnessbereich (Besichtigung).

Der Test erfolgt durch maximal 2 Personen für eine Übernachtung. Die Testpersonen sind angehalten, negative Eindrücke mit Fotos zu dokumentieren.

Die Testpersonen halten ihre Erlebnisse im digitalen Fragebogen fest.

Die Auslagen der Testpersonen vor Ort werden nach dem Testeinsatz mit Ihnen rückverrechnet. Bitte beachten Sie, dass wir die Auslagen nur mit Mehrwertsteuer abrechnen können.

Nach Abgabe der Ergebnisse durch die Mystery Shopping Kraft geht der Testbericht durch unser Qualitätsmanagementsystem, welches unter anderem ein professionelles Lektorat beinhaltet - hier werden die Berichte auch genderkonform bearbeitet.

Unsere Testpersonen werden immer fair incentiviert und etwaige Fahrtkosten sind in dieser Leistungsposition ebenfalls enthalten.





Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

Der Preis ist inklusive unserer Basis-Auswertung:

6.

Das wichtigste auf einen Blick: Dashboard und Fragebögen in Ihrem persönlichen Online-Zugang.

Ihre Testeinsätze werden in einer speziell entwickelten Software verarbeitet. Diese ist datenschutzrechtlich geprüft und zertifiziert. Alle Berichte werden Ihnen in einem Dashboard und Fragebogenmanager zur Verfügung gestellt. Sie haben jederzeit einen einfachen sowie stets aktuellen Zugriff und Überblick auf Ihre Ergebnisse und Sie sehen alle ausgefüllten Fragebögen im Detail. Sollten zu den Testeinsätzen Dateien oder Fotos hochgeladen worden sein, sehen Sie diese hier auch.

Alle Ergebnisse werden für 1 Jahr vorgehalten. Gerne kann auch eine Weiternutzung vereinbart werden. Es handelt sich hierbei um eine Systemgebühr für jeden Bericht (Testeinsatz).





Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

Auswertung: Top-Auswertung

7.

Wir programmieren nach Ihren Wünschen zusammenfassende Auswertungsansichten. Verschiedene Diagrammdarstellungen sind möglich, ebenso Rankingtabellen.

Sie können diese Auswertungen jederzeit mit den aktuellen Werten aufrufen und dort bspw. nach Zeiträumen und Kategorien filtern sowie sortieren. Auch andere Kriterien können wir für Sie ganz individuell einrichten.

Sie erhalten die Möglichkeit, auf das COCKPIT, die ANTWORTEN-ANALYSE, sowie GEO-ANALYSE zuzugreifen und haben so die maximale Übersicht über Ihre Daten. Alle Auswertungen sind in grafischer oder tabellarischer Form sowie als xls-Datensätze einsehbar und Sie können mit jeweils aktuellen Inhalten jederzeit als PDF-Dateien abgerufen werden.

Die einmal konfigurierten Auswertungen lassen sich für Folgewellen verwenden und zeigen dabei auch Entwicklungen auf.



Performancepush

Die Schritte zum Erfolg – unsere Methodik:

Weitere Leistungen: Alles ist möglich!



Optional stehen wir Ihnen im Rahmen des Projektes auch für weitere Leistungen zur Verfügung, die Sie bspw. währenddessen zusätzlich in Auftrag geben können. Leistungen, die unser Büro erbringt, rechnen wir nach Aufwand und immer in Absprache mit Ihnen zu einem Stundensatz von 130,00€ ab.



Gesamtpreis für Ihren Mysterycheck Punkt 1-7= Performancepush:

Nur € 1.197,85,- zzgl. MwSt.





Ihr Kontakt

finn & sawyer Media Marketing GmbH

Alfredstr. 81
45130 Essen

Tel.: +49 (0) 201 - 99 99 98 90

Mail: mail@finn-sawyer.de
Web: www.finn-sawyer.de

Stand: 31.01.2024. Änderungen möglich.